



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos-Metrofor

Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria Período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2016

Fortaleza-Ceará



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Diretor-Presidente

Eduardo Fontes Hotz

Ouvidora

Maria Isomar da Silva Xenofonte

Colaboradora:

Eugênia Miranda Melo



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Sumário

Introdução

1 - Providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do Ano 2015	6
2 - Análises das Manifestações de Ouvidoria do Ano 2016.....	8
3 - Pesquisa de Satisfação do Cidadão no ano 2016	27
4 - Programa de Governo 7 Ceará.....	29
5 - Providências quanto às Principais Manifestações do Ano de 2016	32
6 - Ações e Projetos Inovadores Propostos	34
7 - Comprometimento com as Atividades da Rede de Ouvidorias.....	35
8 - Atuação junto à Gestão do Metrofor	35
9 - Sugestões e Recomendações	36
10 - Considerações Finais.....	36
11 - Pronunciamento do Dirigente do Metrofor	38



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – Metrofor apresenta seu relatório anual, referente ao período de 01/01/2016 à 31/12/2016, cujo objetivo é apresentar as ações executadas, análise e o comparativo dos eventos registrados no mesmo período dos anos 2014, 2015 e 2016.

As regras seguidas para a elaboração desse relatório seguem às orientações instituídas pelo Decreto nº. 30.474/2011, destacando que o SOU é uma ferramenta informatizada desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão.

A missão da Metrofor é proporcionar um serviço de transporte de passageiros sobre trilhos que contribua para a melhoria da qualidade de vida da população cearense e para o desenvolvimento do Estado do Ceará.

Essa Companhia tem a visão de ser até 2020, uma empresa de transporte de passageiros sobre trilhos, autossustentável, com gestão participativa e compartilhada com alto grau de desenvolvimento humano, em harmonia com o meio ambiente, utilizando tecnologia de ponta, sendo estruturadora na integração com os demais modais de transporte de passageiros e reconhecida como padrão de referência pela excelência dos serviços prestados e participação no desenvolvimento do Estado do Ceará.

Considerando como valores institucional ressaltamos a satisfação do cliente, valorização das pessoas, ética profissional, gestão compartilhada e integrada, confiabilidade do sistema, competência, respeito ao patrimônio cultural, histórico e ambiental.

O sistema Metroferroviário do Estado do Ceará está composto de 4 sistemas em operação e 2 em construção. Sendo em operação: Linha Sul e Linha Oeste (Metrô de Fortaleza), Metrô do Cariri e Metrô de Sobral- sob responsabilidade da Metrofor. Em construção Linha Leste e VLT Parangaba – Mucuripe - sob responsabilidade da Secretaria da Infraestrutura-SEINFRA. A extensão da via férrea totaliza em 71,1km de extensão, incluindo os sistemas em operação na capital e no interior. Aproximadamente 500 mil (meio milhão) pessoas são transportadas mensalmente. A Metrofor é uma



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

empresa de economia mista, com 99,9/ das ações pertencentes ao Governo do Estado do Ceará.

Mencionamos os projetos que estão em fase de implantação cujos sistemas referem-se da Linha Sul do metrô de Fortaleza:

- Telecomunicações: implantação de cabos de transmissão de dados; implantação do circuito interno de TV e comunicação direta com os usuários.
- Sinalização e Controle: automatização da operação; aumento da quantidade de trens na via/redução do tempo de espera e aumento da velocidade do transporte.
- Bilhetagem eletrônica: maior praticidade e conforto c/uso de cartões eletrônicos; controle exato da bilheteria e integração c/bilhete único Intermunicipal.
- Sistema de Ventilação a contratar.

A Metrofor ciente de seu importante papel social vem desenvolvendo o Programa Metrô e Cidadania que em 5 anos de duração, apresentou excelentes resultados junto às comunidades lindeiras, alcançou cerca de 12 mil pessoas com palestras sobre a história da ferrovia e do metrô, obteve uma maior relevância junto as comunidades e beneficiou aproximadamente 600 crianças e adolescentes com aulas de futebol, jiu-jitsu e balé.

Dando continuidade ao Programa Metrô e Cidadania no Projeto Socioeducativo foi elaborado mais dois projetos: Arte e Cultura no Metrô e Leitura-Trilhando Palavras.

Com a participação integrada dos Gestores e colaboradores dessa Companhia a Ouvidoria tem desenvolvido ações explicativas e resolutivas de fundamental importância juntamente com as Diretorias e com suas respectivas Gerências aos usuários do Trem de Unidade Elétrica-TUEs. Dessa forma a Ouvidoria parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através das Ouvidorias Setoriais a quem tem como atribuição atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelo cidadão.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE disponibiliza canais gratuitos de atendimento ao cidadão, voltados ao exercício do controle social e ao fomento das políticas públicas, colocando à disposição recursos telefônicos, da rede mundial de computadores e atendimento presencial, de modo a viabilizar com celeridade a recepção



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

e o registro das manifestações apresentadas, tais como: sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações pertinentes ao Poder Executivo Estadual.

O atendimento telefônico, por meio do número 155, é realizado pela Central de Atendimento da Ouvidoria, situado na cidade de Canindé. Constitui-se em um dos principais canais receptores e porta de entrada das demandas de Ouvidoria de todo o Estado e permitiu a universalização dos serviços prestados pela Ouvidoria do Estado do Ceará.

1 - Providências quanto às Recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do Ano Anterior

A Recomendação de N°34 refere-se a atuar no tratamento da causa de problemas relacionados à operação da Linha Sul do Metrô de Fortaleza, especialmente no que se refere a atrasos, manutenção e estrutura, bem como seu funcionamento em dias de ponto facultativo para o Estado, considerando que são a causa da maioria das manifestações de ouvidoria endereçadas a Companhia.

A Linha Sul do Metrô de Fortaleza encerrou o ano de 2016 com quase 800 mil passageiros a mais, em relação ao ano anterior. De janeiro a dezembro de 2015, foram transportadas 4,6 milhões de pessoas. Em 2016, esse número saltou para 5,4 milhões. O crescimento é de 17%, ou 798,9 mil passageiros a mais.

No balanço geral de todas as linhas operadas comercialmente pela Cia Cearense de Transportes Metropolitanos, o aumento em 2016 – na comparação com 2015 – foi de 11,4%. Juntas, as linhas Sul e Oeste, e o VLT do Cariri, transportaram em 2015 um total de 6,5 milhões de pessoas. Em todo o ano passado, esse número subiu para 7,7 milhões.

Para estes dados são consideradas as linhas que possuem cobrança de tarifa e operam em horário completo, isto é, atendendo à população no período da manhã, tarde e noite. Com 17% de aumento no número de passageiros, a Linha Sul é o trecho que lidera o aumento de passageiros no ano de 2016.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Essa linha interliga o Centro de Fortaleza aos municípios de Pacatuba e Maracanaú, representando uma importante ferramenta de integração e desenvolvimento da Região Metropolitana de Fortaleza. Atualmente, a Linha Sul recebe investimentos do Governo do Ceará para a construção de duas novas Estações – que se somarão às 18 que já estão em operação – e para sua automatização, fatores que devem ampliar o ritmo de crescimento do sistema e representar benefícios diretos para os usuários e para toda a cidade.

A Linha Oeste, que possui 10 estações distribuídas em seus 19,5 km de extensão, também registrou aumento de passageiros, saltando de 1,7 milhão em 2015 para 1,8 milhão em 2016. Nesse caso, o aumento foi de 97,4 mil passageiros, ou 5,4% do total.

O crescimento do número passageiros consolida o resultado de uma política de investimentos contínuos no sistema metroviário do Ceará. Somente no ano de 2016, a Cia Cearense de Transportes Metropolitanos conquistou avanços importantes como resultado dos contínuos investimentos, aliados à gestão estratégica do sistema.

Dando cumprimento as recomendações apresentadas a partir do Relatório do ano de 2015, várias ações de melhorias deram continuidade como as palestras socioeducativas nas comunidades e Escolas nas áreas lindeiras com a participação do público usuários do trem.

As principais realizações que ocorreram durante o ano de 2016 foram as seguintes:

- Inauguração de viaduto sobre avenida José Bastos;
- Contratação de profissionais para VLT de Sobral
- Início da operação comercial do VLT de Sobral
- Abertura do Centro de Controle Operacional -CCO
- Conclusão da instalação do sistema de telecomunicações da Linha Sul
- Contratação de profissionais para Linha Sul e VLT Parangaba-Mucuri

Portanto várias ações se efetivaram no ano 2016 e todos os esforços para o aumento da qualidade do serviço prestado e, dentre tais medidas, a ampliação do horário, funcionamento do metrô nos feriados e dias de ponto facultativo, que, no entanto, pelas



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

características da via e material rodante, dependem da conclusão da implantação dos equipamentos de sinalização e controle, o que deve acontecer até o final de 2017 e da contratação de pessoal operacional para Linha Sul e VLT Parangaba-Mucuripe.

Dessa forma, a Ouvidoria como um canal de diálogo e uma porta aberta para a participação popular através do escutar da reivindicação e da reclamação entre outros, é um meio que se apresenta de acompanhamento das soluções junto às diversas Diretorias e Gerencias da Metrofor e de resposta clara e objetiva das demandas ao cidadão. Podendo também otimizar a comunicação entre as Ouvidorias Setoriais e a população cearense a fim de melhorar de forma contínua os serviços e procedimentos internos e preservar a imagem pública da Instituição.

2 - Análise das Manifestações de Ouvidoria do Ano 2016

2.1 Ouvidoria em Números

Os dados quantitativos e qualitativos apresentados a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria - SOU com tabelas, gráficos, análise e comparações dos anos de 2014, 2015 e 2016 demonstram e intensificam a sensibilidade do trabalho dessa Ouvidoria com todos os colaboradores para buscar constantemente a qualidade do serviço prestado aos usuários do sistema metroferroviário do Estado do Ceará.

2.1.1 Comparativo do Meio de Entrada das Manifestações nos anos 2014, 2015 e 2016

Meio de Entrada	2014	2015	2016
Telefone	553	730	576
Internet	134	162	141
E-mail	5	1	8
Facebook	3	11	4
Reclama aqui	0	3	0
Governo Intinerante	0	1	0
Twitter	0	1	0
Presencial	3	0	0
Total	698	909	729

Fonte: SOU, 2016



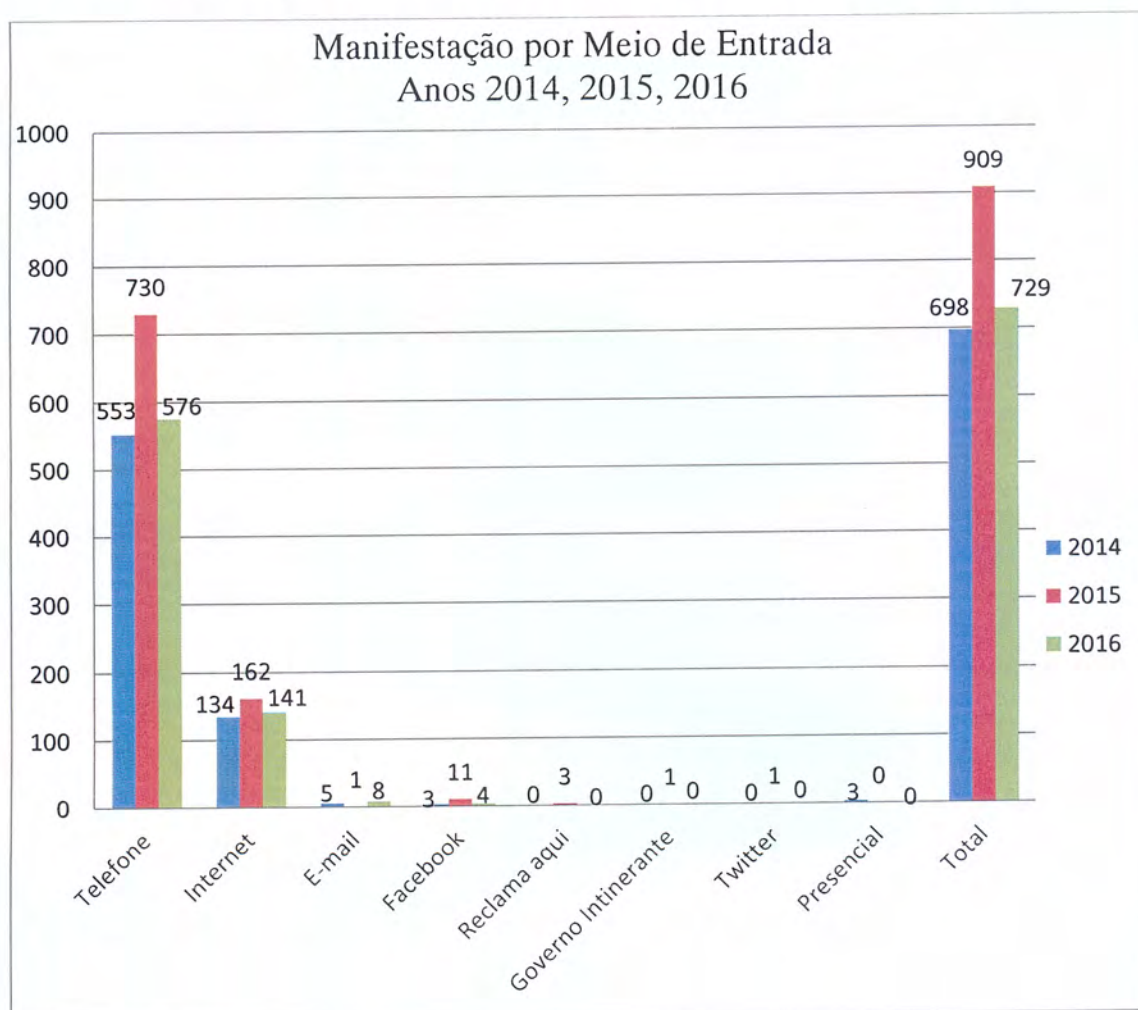
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

O total das manifestações registradas por meio de entrada no ano de 2016 houve uma variação de 24,69 a menor em relação ao mesmo período do ano de 2015 em função de varias ações terem sido concluídas no decurso do ano de 2016.

2.1.2 Gráfico do comparativo das Manifestações nos anos 2014, 2015 e 2016



Fonte: SOU, 2016



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.2 Variação positiva e/ou negativa por Meio de Entradas nos anos 2015 e 2016

Meio de Entrada	2015	2016	% Variação (+) (-)
Telefone	730	576	(↓21,1%)
Internet	162	141	(↓12,9%)
Presencial	0	0	
Redes Sociais	13	12	(↓ 7,7%)
E-mail	1	8	(↑ 700,0%)
Facebook	11	4	(↓63,6)
Twitter	1	0	
Carta	0	0	
Outros	4	0	
Total	909	729	(↓ 19,8%)

Fonte: SOU,2016

O que se destaca no meio de entrada das manifestações nessa tabela é a variação positiva do canal redes sociais por e-mail, totalizando 8, relacionado ao ano de 2015 com 01 acesso, portanto tornando-se de maior relevância o e-mail no mundo contemporâneo.

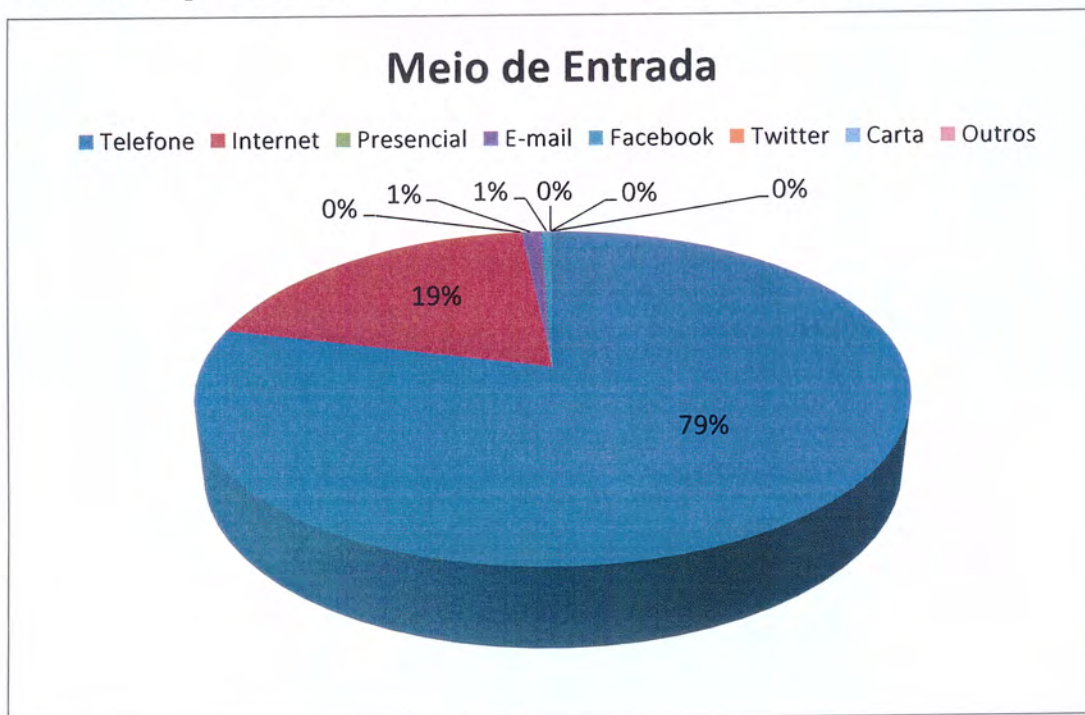


GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.2.1 Gráfico por Meio de Entrada das manifestações do ano 2016



Fonte: SOU, 2016

2.3 Comparativo do Tipo de Manifestação dos anos 2014, 2015 e 2016

Tipo de Manifestação	2014	2015	2016
Reclamação	545	720	541
Solicitação de Serviço	58	75	117
Sugestão	30	37	28
Crítica	19	29	18
Elogio	14	19	13
Denúncia	32	29	12
Total	698	909	729

Fonte: SOU , 2016

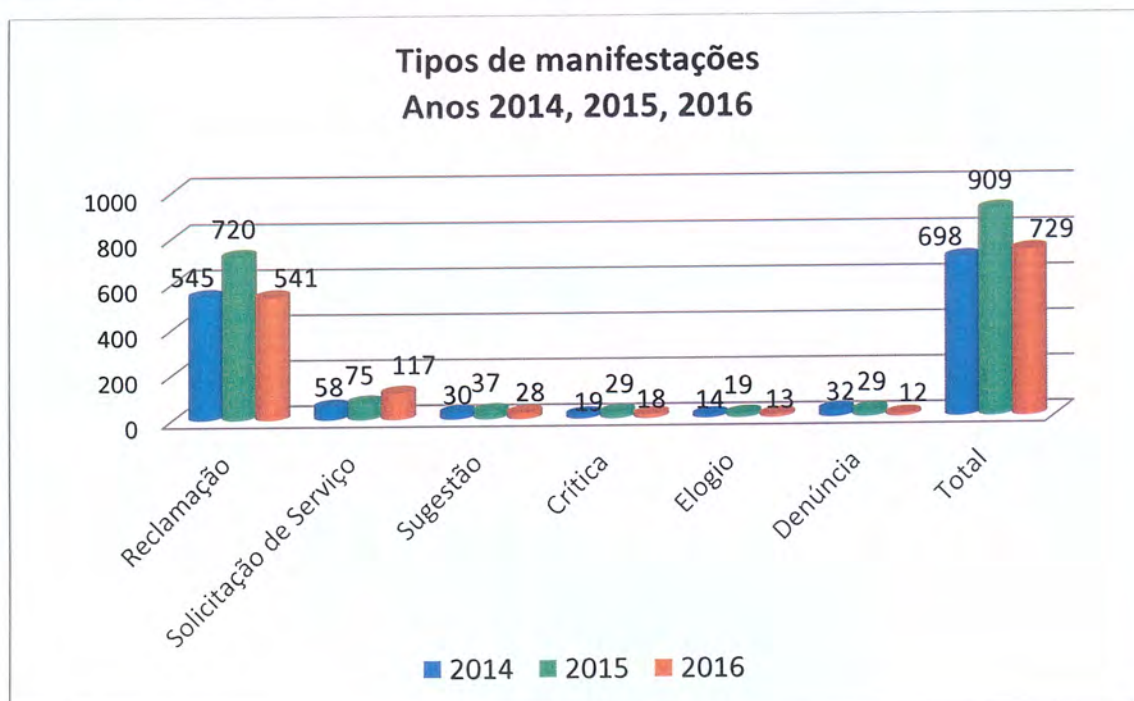


GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.3.1 Comparativo dos tipos de manifestações dos anos 2014, 2015 e 2016.



Fonte: SOU , 2016

2.4 Tipo de Manifestação

Grupo de Tipificação	Tipo de Manifestação	2015	2016	% Variação (+) (-)
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	720	541	↓24,8
	Denúncia	29	12	↓58,6
	Crítica	29	18	↓37,9
Solicitação de Serviço		75	117	↑56,0
Contribuição do Cidadão	Sugestão	37	28	↓24,3
	Elogio	19	13	↓31,5
Total		909	729	↓19,8

Fonte: SOU, 2016



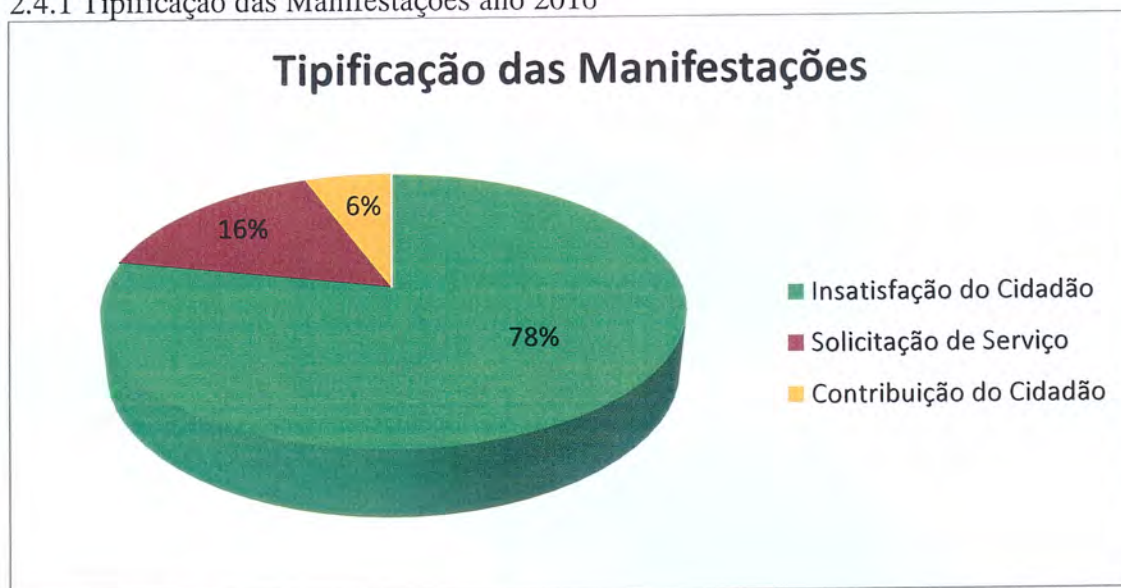
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

O grupo de tipificação as manifestações que mais evoluíram no ano de 2016 foi solicitação de serviço, no caso estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza com 46 solicitações, em comparação ao ano de 2015.

2.4.1 Tipificação das Manifestações ano 2016



Fonte: SOU, 2016

2.5 Tipificação por Assunto e as Manifestações elencadas com maior número de incidência do ano 2016

Tipificação	Assuntos	Qta
Reclamação Total-541	Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	294
	Conduta inadequada de servidor	48
	Insatisfação com a resposta da Instituição	39
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	32
	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	22
	Atendimento das bilheterias do Metrofor	18
	Horário e tarifas dos trens	15
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão	9
	Veículo leve sobre trilhos - VLT	6
	Operação da linha oeste do Metrofor (Fortaleza/Caucaia)	5
	Visita técnica dos engenheiros do Metrofor	5
	Andamento de obras públicas	4
	Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	4
	Carteira de estudante (região metropolitana/interior)	3
	Danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor	3
	Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos públicos	3



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

	Irregularidades em obras públicas	3
	Operação da linha leste do Metrofor (do centro até a Unifor)	3
	Assistência às pessoas atingidas pela construção do Metrofor	2
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	2
	Fiscalização em transportes intermunicipais(vans e empresas de ônibus)	2
	Obras inacabadas	2
	Problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução)	2
	Ampliação do atendimento e dos serviços	1
	Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes e etc)	1
	Atendimento das bilheterias do Metrofor,	1
	Desperdício de água	1
	Desvio de função	1
	Divulgação de Editais	1
	Estrutura e funcionamento do metrô do Cariri	1
	Falta de estrutura em unidade de atendimento	1
	Inoperância no atendimento por telefone	1
	Irregularidades administrativas e funcionais	1
	Irregularidades em processo de seleção/concurso	1
	Manutenção vistoria de equipamento/bem público	1
	Mobilidade urbana e acessibilidade	1
	Produtos, materiais e documentos inservíveis.	1
	Visitação do Metrofor e realização de palestras	1
Crítica Total-18	Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	13
	Atendimento das bilheterias do Metrofor	1
	Horário e tarifas dos trens	1
	Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	2
	Não compete ao Poder Executivo Estadual	1
Denúncia Total-12	Conduta inadequada de servidor	7
	Assédio moral	1
	Carga horária de servidor/colaborador	1
	Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento e gerência)	1
	Desvio de recursos públicos	1
	Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	1
Solicitação de Serviço Público	Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	46
	Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	14



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

	Fiscalização na execução dos serviços	5
	Horário e tarifas dos trens	5
	Operação da linha oeste do Metrofor(Fortaleza/Caucaia)	5
	Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento.	4
	Intensificação de policiamento	3
	Ações de combate ao aedes aegypti (fiscalização, orientação e etc)	2
	Análise de projeto	2
	Assistência às pessoas atingidas pela construção do Metrofor	2
	Atendimento das bilheterias do Metrofor	2
	Bilhete único metropolitano	2
	Danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor	2
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	2
	Problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução)	2
	Solicitação de emprego/estágio	2
	Visita técnica dos engenheiros do Metrofor	2
	Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes, etc)	1
	Ciclovias - passarelas	1
	Concurso Público	1
	Conduta inadequada de servidor	1
	Divulgação dos serviços da Ouvidoria	1
	Equipamentos de segurança em órgãos e entidades	1
	Informação sobre ações, programas e obras.	1
	Manutenção vistoria de equipamento/bem público	1
	Não compete ao Poder Executivo Estadual	1
	Prédios e terrenos públicos abandonados	1
	Sistema de segurança pública (tecnologia e comunicação)	1
	Solicitação de documentos	1
	Veículo leve sobre trilhos - VLT	1
	Visitação do Metrofor e realização de palestras	1
	Vistoria técnica em edificação	1
Sugestão Total-28	Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	21
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	4
	Horário e tarifas dos trens	2
	Sistemas Institucionais	1
El os io	Elogio a servidor público/colaborador	6
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	4



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

	Elogio à Ouvidoria	1
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	1
	Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	1

Fonte: SOU, 2016

2.5.1 Manifestação/Assunto por ordem decrescente no ano 2016

Assunto/Ano	2016
Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	374
Conduta inadequada de servidor	56
Insatisfação com a resposta da instituição	39
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos Públicos	39
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	23
Horário e tarifas dos trens	23
Atendimento das bilheterias do Metrofor	21
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	19
Operação da linha oeste do Metrofor(Fortaleza/Caucaia)	10
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão	10
Visita técnica dos engenheiros do Metrofor	7
Veículo leve sobre trilhos - VLT	7
Elogio a servidor público/colaborador	6
Danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor	5
Fiscalização na execução dos serviços	5
Andamento de obras públicas	4
Problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e Obstrução)	4
Assistência as pessoas atingidas pela construção do Metrofor	4
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, Entidades e equipamentos públicos e horários de Atendimento ao público	4
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	4
Operação da linha leste do metrofor (do centro até a Unifor)	3
Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos Públicos	3
Irregularidades em obras públicas	3
Intensificação de policiamento	3
Carteira de estudante (região metropolitana/interior)	3
Ações de combate ao aedes aegypti (fiscalização, Orientação, Programas)	2
Análise de projeto	2
Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes etc)	2
Atraso/falta de pagamento de pessoal	2
Bilhete único metropolitano	2



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e Empresas de ônibus)	2
Manutenção vistoria de equipamento/bem público	2
Não compete ao Poder Executivo Estadual	2
Obras inacabadas	2
Solicitação de emprego/estágio	2
Visitação do metrofor e realização de palestras	2
Informação sobre ações, programas e obras	1
Divulgação dos serviços da ouvidoria	1
Inoperância no atendimento por telefone	1
Divulgação de editais	1
Desvio de recursos públicos	1
Desvio de função	1
Desperdício de água	1
Irregularidades administrativas e funcionais	1
Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento e gerência)	1
Irregularidades em processo de seleção/concurso	1
Atendimento das bilheterias do Metrofor,	1
Mobilidade urbana e acessibilidade	1
Assédio moral	1
Vistoria técnica em edificação	1
Concurso público	1
Ciclovias - passarelas	1
Prédios e terrenos públicos abandonados	1
Carga horária de servidor/colaborador	1
Produtos, materiais e documentos inservíveis	1
Sistema de segurança pública (tecnologia e comunicação)	1
Sistemas institucionais	1
Solicitação de documentos	1
Estrutura e funcionamento do Metrô do Cariri	1
Falta de estrutura em unidade de atendimento	1
Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	1
Ampliação do atendimento e dos serviços	1
Equipamentos de segurança em órgãos e entidades	1
Elogio à ouvidoria	1
Total	729

Fonte: SOU, 2016



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.6 Manifestações /Anonimato/Sigilo

Especificação/Ano	2016
Identificado	549
Anônimo	180
Total	729
Manifestações/Sigilo	
Sem Sigilo	713
Sigilo	16
Total	729

Fonte: SOU, 2016

2.7 Demandas por Situação

Descriminação/Ano	2016
Finalizado	728
Em validação	1
Total	729

Fonte: SOU, 2016

2.8 Preferência de Resposta

Especificação/Ano	2016
Celular	325
Internet	201
E-mail	182
Telefone Fixo	17
Facebook	2
Carta	2
Total	729

Fonte: SOU, 2016



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.9 Manifestações por Unidade no ano 2016

Manifestação por Unidade/Ano	2016
Setor de Comunicação	721
Não informado	8
Total	729

Fonte: SOU, 2016

2.10 Demandas por Município nos anos 2014, 2015 e 2016

Município/Ano	2014	2015	2016
Fortaleza	450	597	373
Maracanaú	101	162	113
Pacatuba	64	65	32
Caucaia	44	55	21
Crato	23	12	2
Itapipoca	5	3	0
Maranguape	2	1	2
Sobral	2	1	1
Pacajús	2	0	0
Crateús	2	0	0
Iguatu	0	2	0
Itaitinga	0	0	1
Juazeiro do Norte	1	5	0
Acarape	0	1	0
Frecheirinha	0	1	0
Itapiúna	0	1	0
Pereiro	0	1	0
Redenção	0	1	0
Recife	1	0	0
Rio de Janeiro	0	0	1
São José dos Campos	0	0	1
Teresina	0	0	1
Vitória	0	0	1
Curitiba	0	1	0
Pires do Rio	1	0	0
Não Informado	0	0	180
Total	698	909	729

Fonte: SOU, 2016



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.10.1 Variação das Demandas por Município nos anos de 2015 e 2016

Município/Ano	2015	2016	%Variação (+) (-)
Fortaleza	597	373	↓60,05
Maracanaú	162	113	↓43,36
Pacatuba	65	32	↓105,13
Caucaia	55	21	↓161,90
Crato	12	2	↓500,00
Itapipoca	3	0	
Maranguape	1	2	↑50,00
Sobral	1	1	
Pacajús	0	0	
Crateús	0	0	
Iguatu	2	0	
Itaitinga	0	1	
Juazeiro do Norte	5	0	
Acarape	1	0	
Frecheirinha	1	0	
Itapiúna	1	0	
Pereiro	1	0	
Redenção	1	0	
Recife	0	0	
Rio de Janeiro	0	1	
São José dos Campos	0	1	
Teresina	0	1	
Vitória	0	1	
Curitiba	1	0	
Pires do Rio	0	0	
Não Informado 180	0	180	
Total	909	729	↓24,69

Fonte: SOU, 2016

2.11 Manifestações por Município

É importante apresentar o quadro com seus respectivos municípios e números para mostrar o alcance da Ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do Estado do Ceará ou outros Estados do Brasil, por meio dos registros das manifestações no Sistema de Ouvidoria do Estado.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.11.1 Tipos de Manifestações por Municípios do Estado do Ceará e outros Estados do Brasil no ano 2016.

Tipo de manifestação	Fortaleza	Maracanaú	Pacatuba	Caucaia	Sobral	Juazeiro do Norte	Não Informado	Outros municípios do Ceará	Outros Estados	Total
Reclamação	280	90	29	18	1	0	118	4	1	541
Solicitação de Serviço	61	13	1	1	0	0	38	1	2	117
Sugestão	13	7	2	0	0	0	6	0	0	28
Crítica	8	3	0	2	0	0	4	0	1	18
Elogio	10	0	0	0	0	0	3	0	0	13
Denúncia	1	0	0	0	0	0	11	0	0	12
Total	373	113	32	21	1	0	180	5	4	729
Meio de Entrada										
Telefone	300	93	30	16	0	0	130	5	2	576
Internet	61	20	2	5	1	0	50	0	2	141
E-mail	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Facebook	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	373	113	32	21	1	0	180	5	4	729

Fonte: SOU,2016

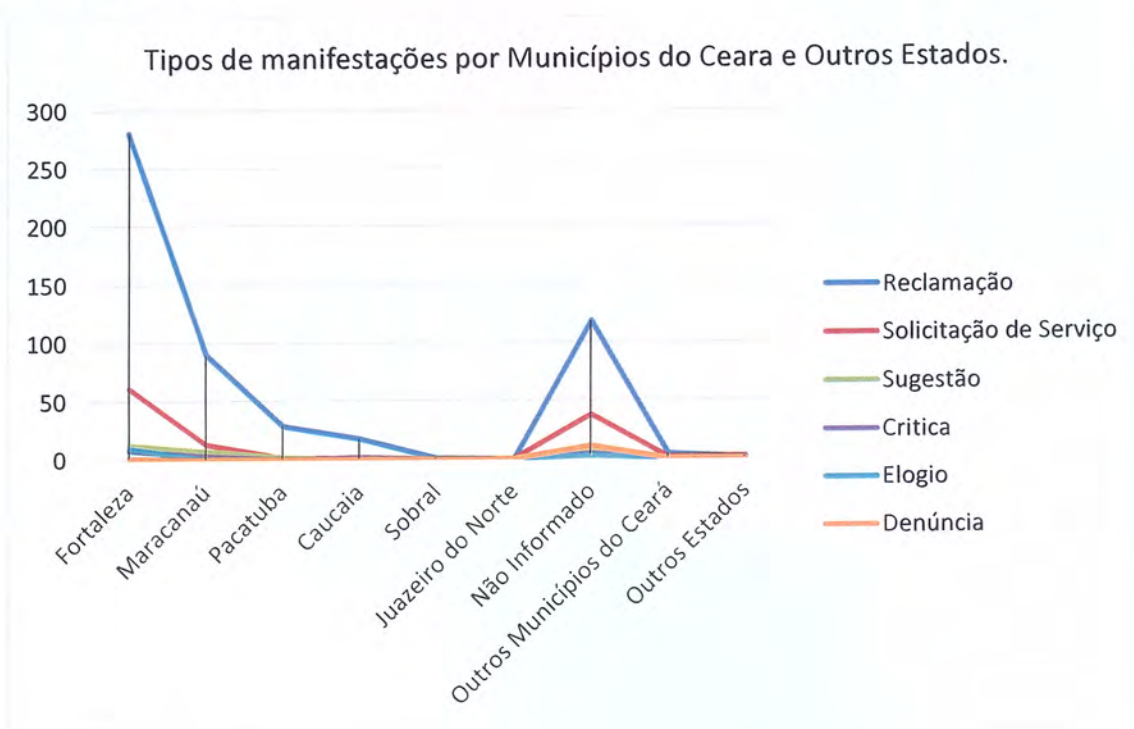


GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.11.2 Tipos de Manifestações por Municípios do Estado do Ceará e outros Estados do Brasil no ano 2016.



Fonte: SOU, 2016

2.11.3 Manifestações por Municípios em ordem decrescente no ano 2016.

Municípios	Quantidade de Manifestações	%
Fortaleza	373	51,0
Maracanaú	113	16,0
Pacatuba	32	4,0
Caucaia	21	3,0
Sobral	1	0,0
Juazeiro do Norte	0	0,0
Outros Municípios do Ceará	5	1,0
Outros Estados	4	1,0
Não Informado	180	25,0
Total	729	100

Fonte, SOU, 2016



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.12 Finalizadas pelo Monitoramento

Especificação/Ano	2016
Manifestações finalizadas sem alteração	674
Manifestações finalizadas com alteração	47
Manifestações que faltam finalizar	8
Total	729

Fonte: SOU, 2016

2.13 Resolutividade detalhada por situação

Resolutividade/Ano	2015	2016
Manifestações Respondida no Prazo	861	696
Manifestações Respondidas fora do Prazo	48	33
Total	909	729

Fonte: SOU, 2016

2.14 Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2015	Índice de Resolubilidade em 2016
Manifestações Respondidas no Prazo	94,72	95,47
Manifestações Respondidas fora do Prazo	5,28	4,53

Fonte: SOU, 2016

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Das 729 manifestações registradas no ano de 2016 no Sistema de Ouvidoria 95,47 foram respondidas no prazo determinado, sendo um percentual maior do que o ano de



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2015 com 94,72 e das manifestações respondidas foram do prazo no ano de 2016 foram 4,53 com maior incidência no primeiro semestre do referido ano.

2.15 Tempo de resposta

Especificação/Ano	2015	2016
Tempo Médio de Resposta da Setorial	12d e 08h:58:56	12d e 01h:34:03
Prazo médio de resposta no período	5.80	6.76

Fonte: SOU, 2016

2.16 Funções e SubFunções de Governo

Função	Subfunção	Total
Administrativa	Administração Geral	114
	Formação de Recursos Humanos	4
	Inserir subfunção	1
Total		119
Direitos da Cidadania	Direitos individuais, coletivos e difusos	1
Total		1
Saneamento	Saneamento Básico Urbano	3
Total		3
Transporte	Transporte ferroviário	568
	Administração Geral	35
	Transporte Rodoviário	2
Total		605
Outros	Outros	1
Total		1
Total Geral		729

Fonte: SOU, 2016



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.17 Índice de Atendimento pela Central 155

Discriminação	Total
Total de Manifestações Recebidas pela Central	574
Total de Manifestações Finalizadas/Retornos pela Central	566
Total de Manifestações Finalizadas de Imediato	7
Total de Manifestações Aguardando Retorno	0
Total de Trotes Registrados	0
Total de Ligações Perdidas	0
Total de Manifestações com Desistência	0
Total Manifestações de Consulta	0
Outros	0

Fonte: SOU, 2016

2.18 Unidade/Tipificação

Unidade	Tipo	2016
Não Informado	Solicitação de Serviço	6
	Reclamação	2
Total		8
Setor de Comunicação	Reclamação	539
	Solicitação de Serviço	111
	Sugestão	28
	Critica	18
	Elogio	13
	Denuncia	12
Total		721
Total Geral		729

Fonte: SOU, 2016



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

2.19 Estatística de Outros Poderes

Descriminação	Tipos	2016
Anônimo	Não	5
	Sim	5
Assunto	Manifestação incompleta	1
	Não compete ao Poder Executivo Estadual	9
Meio de Entrada	Internet	6
	Telefone	4
Resolutividade	Manifestações respondidas no prazo	8
	Manifestações respondidas fora do prazo	2
Sigilo	Não	10
Tempo médio de resposta		10dias02:08:00
Tipificação X Assunto-Reclamação	Manifestação incompleta	1
	Não compete ao Poder Executivo Estadual	6
Tipificação X Assunto-Solicitação de serviço	Não compete ao Poder Executivo Estadual	4
Tipo de manifestação	Reclamação	6
	Solicitação de Serviço	4

Fonte: SOU, 2016

2.20 Relatório de manifestações registradas pela Setorial-Metrofor-2016

Por Tipo	Reclamação	7
	Solicitação de Serviço	2
	Solicitação de informação	1
Por meio de Entrada	E-mail	4
	Internet	3
	Telefone	3
Por Situação	Finalizado	10
	Invalido	0

Fonte: SOU, 2016



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

3 - Pesquisa de Satisfação do Cidadão no ano 2016

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concordar em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

3.1 Durante o ano de 2016, das 729 manifestações registradas, responderam a pesquisa de satisfação 122 manifestantes, conforme quadro abaixo.

Perguntas	Respostas	Qta	%.
1 - Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência da ouvidoria do governo do estado?	Informes Publicitários	26	21,31
	Internet	31	25,41
	Outros	52	42,62
	Ouvidorias setoriais	13	10,66
Total		122	100,0
2 -Avalie quanto à presteza no atendimento.	Excelente	58	47,54
	Ótimo	29	23,77
	Bom	21	17,21
	Regular	8	6,56
	Insuficiente	6	4,92
Total		122	100,0
3 - Avalie quanto à qualidade da informação repassada.	Excelente	53	43,44
	Ótimo	24	19,67
	Bom	20	16,39
	Regular	12	9,84
	Insuficiente	13	10,66
Total		122	100,0
4 -Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas?	Sim	114	93,44
	Não	8	6,56
Total		122	100,0

Fonte: SOU, 2016

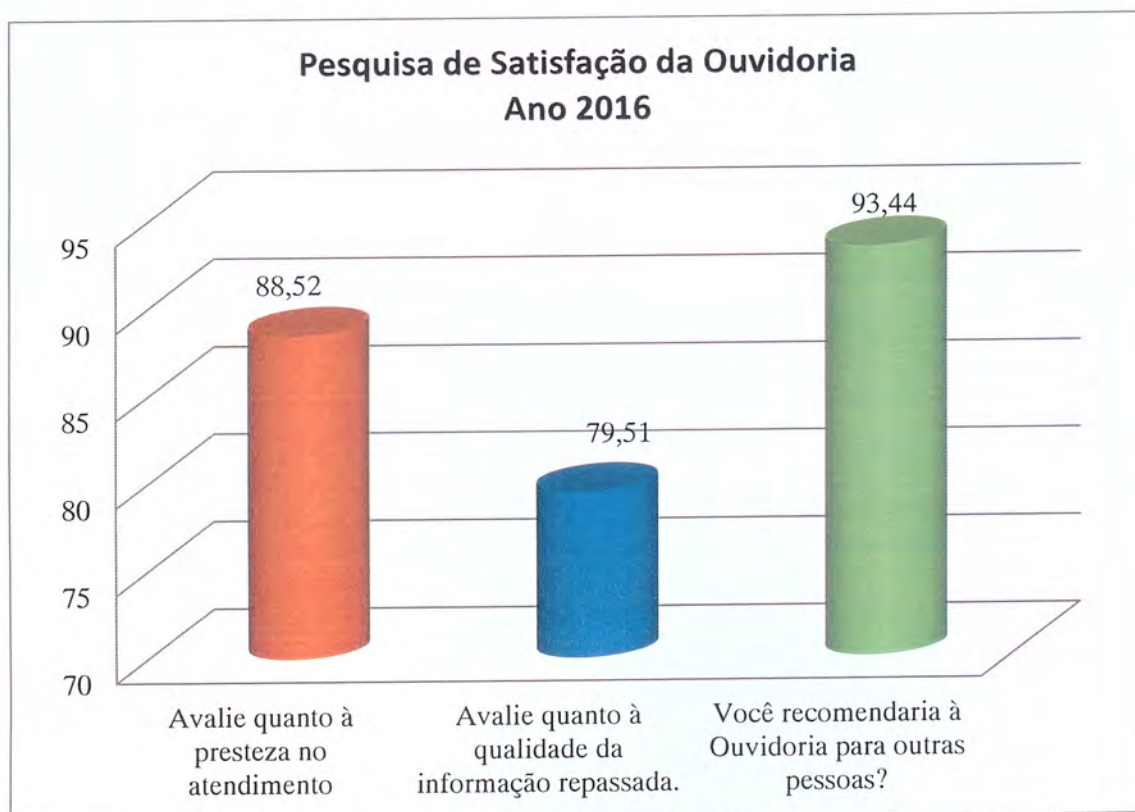


**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

3.1.1. Gráfico da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, ano 2016



Fonte: SOU, 2016

A Ouvidoria da Cia Cearense de Transportes Metropolitanos fecha o ano de 2016 com aprovação de 88,6% do público usuário. O dado é revelado pela pesquisa de satisfação, que é disponibilizada para todos os cidadãos que utilizam a Ouvidoria. De janeiro a Dezembro, foram registradas 729 demandas no sistema.

Entre os usuários que participaram da pesquisa, 47,6% consideraram que o atendimento foi excelente, 23,7% disseram que o serviço foi ótimo e outros 17,2% classificaram o atendimento da ouvidoria como bom, totalizando, assim, o índice geral de aprovação. Aqueles que consideraram o atendimento regular ou insuficiente somaram 11,4%.

A consulta também testa como o usuário do metrô classifica as informações prestadas pela Ouvidoria. Nessa consulta, 79,5% dos usuários disseram que a informação prestada é boa, ótima ou excelente. Outros 20,48% classificaram a informação como regular ou



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

insuficiente. Os dados foram extraídos do relatório anual da Ouvidoria, relativo ao ano de 2016, elaborado pela Assessoria Técnica da Presidência.

4. Programa de Governo 7 Cearás

O Plano Plurianual - PPA é o instrumento de planejamento que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública do Estado do Ceará para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada, conforme disposto no artigo 165 da Constituição Federal de 1988. Com base no Plano Plurianual 2016-2019, a classificação nesse tópico abordará o quantitativo de manifestações registradas no Sistema SOU e em outros sistemas conforme informação constante no tópico 3.1.2, por Eixos Governamentais (7 Cearás) e as Políticas Públicas (Temas), com associação aos tipos e assuntos das demandas e aos seus órgãos gestores.

Quarto em concentração das manifestações de ouvidoria, promove a integração dos temas que representam as bases de sustentação econômica do desenvolvimento do Ceará. A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos se insere às Políticas Estadual do Ceará de Oportunidades que se desdobra nos temas: Agricultura Familiar, Agronegócio, Indústria, Serviços, Infraestrutura e Mobilidade, Turismo, Empreendedorismo, Trabalho e Renda, Pesca, Aquicultura e Requalificação Urbana.

➤ Eixo Governamental-Ceará de Oportunidades

Tema: Administração Geral

Tipificação/Assunto

Reclamação - 03

Desvio de função	1
Divulgação de Editais	1
Irregularidades em processo de seleção/concurso	1



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Solicitação de Serviço - 02

Análise de projeto	2
--------------------	---

Denúncia - 02

Assédio moral	01
Conduta inadequada de dirigente (direção, assessoramento e gerência)	01

Elogio - 01

Elogio à Ouvidoria	01
--------------------	----

Fonte: SOU,2016

➤ Eixo Governamental-Ceará de Oportunidades

Tema: Infraestrutura e Mobilidade

Programa: Mobilidade Urbana

Tipificação/Assunto

Reclamação- 538

Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	294
Conduta inadequada de servidor	48
Insatisfação com a resposta da Instituição	39
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	32
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	22
Atendimento das bilheterias do Metrofor	18
Horário e tarifas dos trens	15
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão	9
Carteira de estudante (região metropolitana/interior)	3
Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos públicos	3
Operação da linha leste do Metrofor (do centro até a Unifor)	3
Atraso/falta de pagamento de pessoal	2
Ampliação do atendimento e dos serviços	1
Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes e etc)	1
Atendimento das bilheterias do Metrofor,	1
Desperdício de água	1
Falta de estrutura em unidade de atendimento	1
Inoperância no atendimento por telefone	1
Irregularidades administrativas e funcionais	1
Manutenção vistoria de equipamento/bem público	1
Produtos, materiais e documentos inservíveis.	1



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Solicitação de Serviço - 115

Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	46
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	14
Fiscalização na execução dos serviços	5
Horário e tarifas dos trens	5
Operação da linha oeste do Metrofor (Fortaleza/Caucaia)	5
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento.	4
Intensificação de policiamento	3
Ações de combate ao aedes aegypti (fiscalização, orientação e etc)	2
Assistência às pessoas atingidas pela construção do Metrofor	2
Atendimento das bilheterias do Metrofor	2
Bilhete único metropolitano	2
Danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor	2
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	2
Problemas na rede de esgoto (estrutura, funcionamento e obstrução)	2
Solicitação de emprego/estágio	2
Visita técnica dos engenheiros do Metrofor	2
Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes, etc)	1
Ciclovias - passarelas	1
Concurso Público	1
Conduta inadequada de servidor	1
Divulgação dos serviços da Ouvidoria	1
Equipamentos de segurança em órgãos e entidades	1
Informação sobre ações, programas e obras.	1
Manutenção vistoria de equipamento/bem público	1
Não compete ao Poder Executivo Estadual	1
Prédios e terrenos públicos abandonados	1
Sistema de segurança pública (tecnologia e comunicação)	1
Solicitação de documentos	1
Veículo leve sobre trilhos - VLT	1
Visitação do Metrofor e realização de palestras	1
Vistoria técnica em edificação	1

Denúncia-10

Conduta inadequada de servidor	7
Carga horária de servidor/colaborador	1
Desvio de recursos públicos	1
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	1



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Sugestão-28

Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	21
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	4
Horário e tarifas dos trens	2
Sistemas Institucionais	1

Elogio-12

Elogio a servidor público/colaborador	6
Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	4
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	1
Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	1

Crítica-18

Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	13
Atendimento das bilheterias do Metrofor	1
Horário e tarifas dos trens	1
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	2
Não compete ao Poder Executivo Estadual	1

Fonte: SOU, 2016

5 - Providências quanto às Principais Manifestações do Ano 2016

Os projetos realizados durante o ano de 2016 e alguns com continuidade para o ano de 2017, destacam a inauguração do viaduto sobre Avenida José Bastos, no bairro Damas, e seis acessos por meio de alças laterais foram entregues a população em setembro de 2016. A obra foi executada pela Cia Cearense de Transportes Metropolitanos (Metrofor) e está inserida no contexto da implantação da Linha Sul do Metrô de Fortaleza. A extensão oeste do viaduto será integrado ao novo trecho da Avenida José Jatahy – que recebeu urbanização e alargamento, em uma intervenção da Prefeitura de Fortaleza – o viaduto facilitará o trânsito entre os bairros Monte Castelo, Parquelândia, Parque Araxá, Benfica, Damas e Fátima, criando novas possibilidades de acesso entre essas regiões e seus entornos. Motoristas que trafegam pelas avenidas Aguanambi ou Eduardo Girão, no Bairro de Fátima, poderão continuar o percurso, passando pelo viaduto, e seguindo na nova via da Capital, que cortará as avenidas Jovita Feitosa e - mais à frente - Bezerra de Menezes e Duque de Caxias, até chegar à Avenida Francisco Sá.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

A contratação de profissionais para o Veículo Leve sobre Trilhos-VLT de Sobral foi concluída a seleção pública temporária para contratar 19 profissionais para o VLT de Sobral. Esse investimento garantiu a ampliação do horário de atendimento ao público, dando à Metrofor condições para iniciar a operação comercial do sistema.

A população de Sobral, na região norte do Estado, encerrou o ano de 2016 com uma boa notícia, desde o dia 28 de dezembro, o horário de funcionamento do VLT Sobralense foi ampliado, iniciando a operação comercial do sistema. Nesta nova programação de trens, o serviço à população é ofertado durante quase 18 horas corridas, no horário de 5h30 até 23h. Além disso, a operação comercial contempla a inclusão dos sábados na programação de trens.

Foi iniciada em setembro a fase de Operação Experimental do VLT Parangaba Mucuripe. Nesta etapa, o trem circula entre as Estações Borges de Melo e Montese, sem passageiros. Posteriormente, a Operação Experimental foi ampliada até a Estação da Parangaba, indo até a Borges de Melo. Esta etapa é realizada no trecho 2 da obra, sem passageiros, de segunda a sexta-feira, das 10h às 11h.

O sistema metroviário de Fortaleza registrou um importante passo na sua modernização em dezembro de 2016, com a abertura em funcionamento parcial do novo Centro de Controle Operacional (CCO), anexado ao prédio administrativo da Metrofor. O espaço conta com modernos equipamentos digitais que garantem uma ação mais eficaz sobre a operação do metrô e o atendimento às demandas dos usuários. A partir da grande sala do novo CCO, os profissionais controladores podem identificar eventuais problemas pelo sistema de Circuito Fechado de TV (CFTV) e se comunicar com qualquer trem, ou Estação através de tecnologia digital, que garante mais estabilidade, qualidade e segurança nas comunicações.

Também em dezembro foi concluída a implantação do Sistema de Telecomunicações da Linha Sul. Esse sistema possibilita o fluxo de dados e informações em qualidade digital entre profissionais controladores e operadores dos trens e Estações. O sistema é composto por equipamentos de sonorização, circuito fechado de TV e



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

radiocomunicação. Todas as imagens e áudios são transmitidos por fibra ótica, interligando o CCO, Estações e trens da Linha Sul. Funcionários trabalham com equipamentos de rádio digital que garantem mais qualidade e estabilidade na troca de informações.

A contratação de profissionais para Linha Sul e VLT Parangaba-Mucuripe foi autorizado pela Assembleia Legislativa e pelo Governador Camilo Santana, está em andamento uma seleção pública temporária para contratar mais 148 profissionais. Os novos trabalhadores atenderão às necessidades da Linha Sul (que terá o horário de funcionamento ampliado em 2017), bem como garantirá o funcionamento em caráter comercial do VLT Parangaba-Mucuripe (também previsto para 2017).

6 – Ações e Projetos Inovadores Propostos

A Metrofor tem ao longo desses anos proporcionado e contribuído com o serviço de transporte de passageiros sobre trilhos e pretende manter esse serviço para a melhoria da qualidade de vida da população cearense e para o desenvolvimento do Estado do Ceará. Uma vez que a nossa Ouvidoria está integrada a Assessoria Técnica de Comunicação às ações inovadoras apresentam-se em duas frentes:

Ouvidoria :

Organização e monitoramento do fluxo interno de demandas e respostas, de forma a prover informações de qualidade e em tempo hábil para cada manifestação. Neste sentido, destaca-se o maior envolvimento das Diretorias, Gerências e colaboradores da Companhia na especificação, objetividade, clareza e rapidez em oferecer subsídios para alimentar o Sistema de Ouvidoria da CGE.

Assim como em relação à Comunicação a ampliação do envolvimento das Secretarias da Saúde, da Educação, Cultura, Esporte, Infraestrutura, Trânsito, Meio Ambiente, Comunicação e as Secretarias Regionais, em nível Estadual e Municipal, no intuito de promover ações inovadoras de forma integrada, como a ampliação do Programa Metrô e Cidadania e a criação de dois projetos culturais: Arte e Cultura (público externo) e Trilhando Palavras (público interno). O primeiro visa contribuir para a apropriação do



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

espaço público como medida preventiva e de preservação do espaço das Estações, bem como para o desenvolvimento socioeconômico em conformidade com o crescimento e planejamento urbano das comunidades lindeiras. O segundo visa propiciar momento de lazer e incentivo à leitura criando uma minibiblioteca na área de convivência do edifício sede, o que favorece o bem-estar e a satisfação dos servidores e colaboradores e, portanto, a sua produtividade.

7 - Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias

A Controladoria e Ouvidoria do Geral do Estado-CGE, juntamente com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará-EGP, promoveu eventos de capacitação e qualificação para o aprimoramento no desempenho do exercício da cidadania para os ouvidores do Estado do Ceará durante o ano de 2016.

A Ouvidoria da Metrofor participou dos seguintes eventos:

- 1 - Reuniões técnicas de trabalho da Rede de Controle Social (CGE)
- 2 - Dia do Ouvidor (CGE)
- 3 - Curso Básico de Ouvidoria (CGE/EGP)
- 4 - Oficinas para Construção de Relatórios (CGE/EGP)
- 5 - Curso Básico de Libras (CGE/EGP)
- 6 - Encontro Nacional de Controle Interno (COASSE)
- 7 - Programa de Capacitação Continuada de Ouvidorias TCE-CE
- 8 - II Encontro de Ouvidorias TCE-CE
- 9 - Encontro Estadual de Controle Interno (CGE)

8 – Atuação junto à Gestão do Metrofor

A Ouvidoria da Metrofor tem buscado divulgar e envolver todos os gestores – Presidência, Diretores, Gerentes e colaboradores – em suas atividades. As manifestações encaminhadas simultaneamente aos diretores e gerentes com prazos estipulados no momento da solicitação de respostas trouxe bons resultados em 2016.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Esse processo viabilizou que 95,47% das manifestações recebidas fossem respondidas em tempo hábil, considerando as respostas encaminhadas em até 15 dias, o que aumentou o índice de satisfação dos usuários para aproximadamente 88,6%.

Compreendemos que a cultura da função da Ouvidoria está disseminada em todos os níveis hierárquicos da Companhia e que as informações/manifestações encaminhadas as Gerências tem sido atendidas/respondidas no prazo, com resolutividade e eficiência para validação na CGE e posterior resposta ao cidadão cearense.

9 - Sugestões e Recomendações

- Ampliação da divulgação dos serviços de Ouvidorias, incluindo os canais de comunicação aos usuários;
- Inclusão da Ouvidoria no Organograma da Companhia e a descrição das suas atribuições no quadro funcional da Instituição;
- Divulgação nos meios de comunicação local sobre o Ouvidor e suas funções;
- Ampliação do Sistema de Ouvidoria para permitir a integração com a Central das Ouvidorias da Cidade de Fortaleza, no intuito de acelerar e refinar os encaminhamentos e as respostas ao cidadão;
- Ampliação da Rede de Ouvidoria incentivando os Gestores Municipais do Estado do Ceará;
- Investimentos na comunicação visual de forma a divulgar o Sistema de Ouvidoria nas Estações do Metrô de Fortaleza;

10 – Considerações Finais

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos segue contribuindo para a consolidação da democracia participativa, sendo um canal de comunicação eficiente e legítimo com a sociedade.

Através da orientação e apoio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado a Metrofor tem estabelecido novos objetivos, tendo, em 2016, ampliado suas ações integradas, em especial com as Assessorias de Comunicação e de Meio Ambiente.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Dessa forma a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado tem proporcionado a qualificação permanente aos Ouvidores das Ouvidorias Setoriais com Cursos, Encontros, Reuniões, entre outros de forma eficiente para que nossos objetivos sejam alcançados.

Alguns deveres devem ser mencionados nesse trabalho pela relevância do papel do Ouvidor na Instituição, tais como, ouvir com imparcialidade todo aquele que buscar a Ouvidoria, conforme os princípios e valores éticos da Administração Pública; atuar com isenção e reserva, concentrando seu foco na prestação do serviço público estadual com qualidade e propor resoluções rápidas e tempestivas, correções, ajustes e sugestões necessárias à melhoria da qualidade do serviço público estadual.

Entre as proposições para 2017 destaca-se a consolidação de um fluxograma do serviço de Ouvidoria, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta no via SOU, considerando, inclusive, a possibilidade de a CGE solicitar detalhamento de informações. Para tal, criar uma Instrução Normativa e promover sensibilização e nivelamento de técnicos e gestores internos.

Por fim, destaque-se a necessidade de ampliar os investimentos em capital financeiro e em capital humano, fatores fundamentais para a melhoria do serviço prestado pela Companhia, da interlocução com o beneficiário final e da própria Ouvidoria da Metrofor.

Fortaleza, 30 de Janeiro de 2017

**Ouvidora da Companhia Cearense
de Transportes Metropolitanos-Metrofor**



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

11 – Pronunciamento do Dirigente do Metrofor

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – Metrofor tem a missão de estabelecer vias de comunicação entre a empresa e os usuários do sistema metroferroviário, assim como com os cidadãos, órgãos e instituições.

E, seguindo as diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE tem funcionado como um termômetro da relação entre a empresa e os usuários.

Além disso, a Ouvidoria tem promovido a integração das diversas áreas da empresa, o que tem tornado possível a obtenção de respostas eficientes aos questionamentos suscitados, gerando maior qualidade no atendimento do cidadão.

A partir do trabalho da Ouvidoria foi possível que temas e questões importantes e de relevância, apontados pelos cidadãos, fossem apresentados regularmente à Diretoria Executiva da empresa, servindo de balizamento às estratégias de gestão adotadas.

O grande desafio para a Ouvidoria em 2017 é dar continuidade às ações, programas e projetos em curso, bem como fortalecer a estratégia de integração entre as áreas internas e com os órgãos externos para aprimorar a qualidade e rapidez das informações prestadas em resposta às manifestações recebidas.

Fortaleza, 30 de Janeiro de 2017

**Diretor Presidente da Companhia Cearense
de Transportes Metropolitanos-Metrofor.**

